



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Dématérialisation avis administratifs

Question écrite n° 27026

### Texte de la question

M. Michel Herbillon interroge M. le ministre de l'action et des comptes publics sur la dématérialisation des documents administratifs. De plus en plus de formulaires, d'actes ou d'avis administratifs sont désormais uniquement accessibles en ligne. Dernièrement, des retraités viennent de recevoir leur bulletin de pension du mois de janvier 2020 de la direction générale des finances publiques dans lequel il leur est indiqué que l'attestation fiscale annuelle ne sera plus envoyée par courrier mais uniquement accessible sur l'espace en ligne. Si la dématérialisation peut être un outil supplémentaire de simplification administrative, elle est en revanche très pénalisante pour un grand nombre de personnes qui subissent les conséquences de la fracture numérique, en particulier les personnes âgées. Il voudrait connaître les mesures que compte prendre le Gouvernement pour éviter que la dématérialisation vienne pénaliser les citoyens qui ne maîtrisent pas les outils numériques.

### Texte de la réponse

Le déploiement des services publics numériques de qualité pour les démarches administratives courantes des Français est une priorité du Gouvernement. Développer l'accès aux démarches administratives de manière dématérialisée permettra d'augmenter la qualité des services publics, de développer la transversalité dans l'administration, et de réduire les coûts économiques et environnementaux qui sont induits par les procédures encore traitées par papier. Réussir la transition numérique de l'État implique néanmoins de lutter résolument contre l'illettrisme numérique. Pour cela, le Gouvernement a mis en place quatre grandes lignes de conduite. La ligne suppose d'accompagner les administrations centrales et locales dans la dématérialisation de leurs démarches. De nombreux dispositifs sont disponibles : un suivi qualitatif des 250 démarches les plus utilisées par les Français selon 8 critères de qualité ; la possibilité de réaliser la démarche en ligne ; la satisfaction des usagers ; la compatibilité mobile ; la présence d'un support accessible ; la disponibilité et la rapidité ; la possibilité de se connecter via France Connect ; le respect de l'accessibilité numérique ; les principes du « Dites-le nous une fois ». La Direction interministérielle du numérique (DINUM) est également à l'origine de cadres de références à destination des administrations pour les aider à assurer la qualité de leur démarche dématérialisée (ex. « les 10 principes d'une démarche en ligne exemplaire » ou encore le Référentiel d'accessibilité pour les administrations). Aussi, le programme « développement concerté » de l'administration numérique territoriale offre une interface de concertation entre l'État et les collectivités territoriales autour des enjeux de dématérialisation. Les collectivités territoriales et l'État ont défini en concertation 4 axes prioritaires pour construire ensemble des services publics numériques territoriaux : un socle commun (construire un socle commun d'applications, de « briques numériques », de référentiels et de cadres partagés pour accélérer la transformation numérique des territoires), une gouvernance partagée au sein de l'Instance Nationale Partenariale, une approche globale de la donnée, et enfin un cadre pour organiser le passage à l'échelle d'initiatives locales. Ensuite, afin de mutualiser les efforts des différentes collectivités locales, le Gouvernement a lancé l'initiative Numérique en commun (s), un événement national rassemblant les acteurs du numérique au service du développement des territoires. Des formations sont en ligne afin d'inciter les agents locaux à répliquer ces événements dans leurs territoires. Puis, afin de lutter durablement contre l'illectronisme, la DINUM s'est

aussi engagée dans une politique d'amélioration de « l'expérience utilisateur » visant à faire progresser la qualité intrinsèque des démarches administratives. Pour cela, elle a : créé Design.Gouv, qui est une communauté de plus de 1 200 personnes qui permet de sensibiliser les administrations sur les sujets de design, d'inclusion et d'accessibilité via des conférences, des ateliers, des formations et des contenus sur les réseaux sociaux ; instauré des « ateliers d'écoute » (Ces usagers feront remonter directement problématiques et propositions d'amélioration aux administrations) ; développé un bouton « Je donne mon avis » à la fin des démarches en ligne, permettant aux utilisateurs d'exprimer leur avis sur une démarche dématérialisée (le déploiement commence et va s'intensifier dans les mois à venir pour couvrir les 250 démarches les plus utilisées par les Français) ; lancé un programme de « Designers d'intérêt général », variante du programme Entrepreneurs d'Intérêt Général (financé par le Programme d'Investissements d'Avenir à hauteur de 1,5 millions d'euros pour 2019, ce programme sélectionne les meilleurs projets d'amélioration expérience utilisateur des services publics en ligne et recrute une promotion de designers qui devra résoudre les défis lancés). En outre, dans le cadre de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance, l'Etat expérimente le droit à l'erreur dans les démarches administratives. Le site [oups.gouv.fr](https://www.oups.gouv.fr) permet de recenser les erreurs fréquentes commises par les usagers et donne des conseils pratiques. Former les usagers sur les usages du numérique, les accompagner dans des lieux de proximité afin qu'ils y trouvent de l'aide pour effectuer leurs démarches, accompagner les administrations centrales et locales dans la dématérialisation de leurs démarches pour y inclure le plus grand nombre et couvrir le territoire en matière numérique et mobile ; tels sont les grands axes de mobilisation du Gouvernement afin de réduire la fracture numérique et de lutte contre l'illectronisme.

## Données clés

**Auteur :** [M. Michel Herbillon](#)

**Circonscription :** Val-de-Marne (8<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 27026

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** [Action et comptes publics](#)

**Ministère attributaire :** [Transition numérique et communications électroniques](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [3 mars 2020](#), page 1584

**Réponse publiée au JO le :** [15 décembre 2020](#), page 9316